

# Læsbare AMU-prøver

---

INSPIRATION TIL UDVIKLERE AF PRØVER INDENFOR  
VAGTSERVICE

susan møller

RÅD OM UNDERVISNING OG UDDANNELSE  
FOR SERVICEERHVERVENES UDDANNELSESSEKRETARIAT (SUS)  
OKTOBER 2020

## INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>Læsbare AMU-prøver indenfor vagtservice</b> .....	<b>2</b>
<b>Generelle fokuspunkter</b> .....	<b>3</b>
<b>Fokuspunkter på tekstniveau</b> .....	<b>4</b>
<i>Skriv præcist og kort</i> .....	4
<i>Skab sammenhæng</i> .....	5
<i>Brug samme ord og stavemåder</i> .....	6
<i>Brug tegnsætning konsekvent</i> .....	6
<b>Fokuspunkter på sætningsniveau</b> .....	<b>7</b>
<i>Sørg for klar sammenhæng mellem spørgsmål og svarmuligheder</i> .....	7
<i>Undgå overflødige ord</i> .....	8
<i>Stil entydige og klare spørgsmål</i> .....	8
<i>Skriv aktivt</i> .....	9
<i>Undgå indskudte og lange sætninger</i> .....	9
<b>Fokuspunkter på ordniveau</b> .....	<b>10</b>
<i>Stav korrekt</i> .....	10
<i>Brug almindelige ord</i> .....	10
<i>Skriv sammensatte ord sammensat</i> .....	11
<i>Undgå lange ord</i> .....	11

Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat (SUS) ønsker, at prøverne inden for vagtservice udarbejdes i et sprog, som sikrer, at deltagerne i videst muligt omfang bliver testet på deres faglige færdigheder og ikke på deres læsefærdigheder, når de deltager i en prøve.

Ved en gennemgang af 11 prøver indenfor vagt er der indsamlet eksempler på sproglige forbedringer, som prøveudviklere med fordel kan have opmærksomhed på under udarbejdelsen af prøver. Det er disse eksempler, der videregives i dette inspirationskatalog.

Indledningsvist er der en oversigt over generelle fokuspunkter på henholdsvis tekstniveau, sætningsniveau og ordniveau, som man med fordel kan have for øje, når man skriver. Fokuspunkterne gælder al tekst, men er uddybet med eksempler fra prøver til vagtservice på de følgende sider. Prøveudviklere kan eventuelt bruge oversigten som en tjekliste, når han/hun udvikler en prøve – eller en anden tekst.

Det er ikke så let at udforme prøver, der både er korrekte fagligt og sprogligt nemme at forstå. Man kan lave om og rette til, og så alligevel kigge på samme prøver og formuleringer og synes, det alligevel ikke sidder helt i skabet.

Ligesom med så meget andet, har de fleste alligevel en god fornemmelse for, om en tekst er god eller ikke. Men det kan være svært at vurdere, hvorfor teksten er god eller dårlig og ikke mindst at omskrive teksten. Det håber vi, inspirationskataloget kan inspirere til.

### På tekstniveau

- **Skriv præcist og kort.** Drop overflødig information. Skriv kort, men ikke kort for enhver pris. Der skal være alle de nødvendige informationer, der får teksten til at hænge sammen.
- **Skab sammenhæng.** Sørg fx for, at spørgsmål i MC-prøver formuleres som spørgsmål, og at der er det antal spørgsmål, der er oplyst.
- **Brug samme ord og stavemåder.** Sørg for, at fagord og udtryk bruges på samme måde gennem hele prøven, og helst de samme ord og udtryk, som bruges i den faglige undervisning.
- **Brug tegnsætning konsekvent.** Korrekt og ensartet tegnsætning skaber ro i teksten.

### På sætningsniveau

- **Sørg for klar sammenhæng mellem spørgsmål og svarmuligheder.** Sørg for, at det der spørges om, faktisk er besvaret i svarmulighederne. Der må fx ikke være tvivl om, at der kun er et rigtigt svar i en multiple choice-opgave.
- **Slet overflødige ord.** Slet ord, der ikke har betydning for tekstens indhold, men blot er fyld.
- **Stil entydige og klare spørgsmål.** Selvom der skal spares på mængden af ord, så må der ikke mangle informationer.
- **Skriv aktivt.** Sætninger, der er skrevet i passiv (s-form) fx *hentes, bringes og umuliggøres*, er svære at læse, fordi der ikke står tydeligt, hvem der handler.
- **Undgå indskudte og lange sætninger.** Hvis der er flere informationer i en sætning, så skriv to sætninger i stedet for. Også selv om det giver flere ord i alt.

### På ordniveau

- **Stav korrekt.** Nogle stavefejl kan give misforståelser, andre er bare fejl.
- **Brug almindelige ord.** Skriv ikke: Der er stor variation i murerens arbejdsbelastning. Skriv hellere: Nogle af murerens arbejdsopgave belaster kroppen mere end andre.
- **Skriv sammensatte ord sammensatte.** Sammensatte ord skal skrives sammensat. Det støjer, hvis der står 'bedstemor boller' i stedet for 'bedstemorboller'.
- **Undgå lange ord.** Opløs lange sammensatte ord, hvor der kan lade sig gøre.

## FOKUSPUNKTER PÅ TEKSTNIVEAU

### SKRIV PRÆCIST OG KORT

Nogle prøver har unødvendigt mange informationer. Teksterne bliver nemmere at læse, hvis man sørger for at fokusere på de vigtigste informationer og dropper de overflødige. I eksemplet her er det især ordet *personlegitimationskort*, det tynger svarmulighederne. Overvej derfor, om ordet er nødvendigt i prøven.

#### Eksempel 1

Oprindelig tekst

**En vagt på arbejde skal altid?**

- A: Bære et synligt personlegitimationskort (vagt kort) og navn på vagten skal altid være synligt
- B: Bære et synligt personlegitimationskort (vagt kort), men navn på vagten behøver ikke at være synligt
- C: Kunne vise sit personlegitimationskort (vagt kort), hvis en borger forlanger det. Kortet skal ikke bæres synligt
- D: Kunne vise sit personlegitimationskort (vagt kort), hvis politiet forlanger det. Kortet skal ikke bæres synligt

Ny tekst

**Vagten har et vagt kort. Hvordan skal han/hun bære kortet?**

- A: Synligt, og vagtens navn skal også være synligt.
- B: Synligt, men vagtens navn behøver ikke være synligt.
- C: Tilgængeligt, hvis en borger forlanger at se det.
- D: Tilgængeligt, hvis politiet forlanger at se det.

#### Eksempel 2

I eksemplet her bliver opgaven nemmere og hurtigere at læse, hvis den indledende sætning slettes. Overvej derfor om sætningen er nødvendig.

Oprindelig tekst

**Vagten tager et signalement af en bil, der ses køre væk fra et gerningssted. Hvad står F for i forkortelsen FAKTORS?**

Forslag til ny tekst

**Hvad står F for i forkortelsen FAKTORS?**

## SKAB SAMMENHÆNG

Det skaber ro, hvis der er sammenhæng mellem det, læseren bliver informeret om, og det læseren faktisk får. Hvis der i prøvebeskrivelsen står, at der i prøven bliver stillet et antal spørgsmål, så bør opgaverne formuleres som spørgsmål. Spørgsmålstegnet er dog kun en hjælp, hvis spørgsmålet formuleres som et spørgsmål fx med et hv-ord (fx hvem, hvad, hvorfor, hvordan, hvornår) eller fx skal, kan, vil. I eksemplet her er der indsat et spørgsmålstegn, selvom sætningen ikke er formuleret som et spørgsmål.

### Eksempel 1

Oprindelig tekst

#### **Assertiv adfærd er et udtryk for?**

1. Jeg er neutral, rummelig, nysgerrig og tager hensyn til sag og relation
2. Min adfærd er præget af, at jeg tænker... du får ret, jeg får fred
3. Jeg tager hensyn til i hvilken konfliktdimension konflikten hører til
4. Jeg angriber og kæmper for min ret, da det er mig, der skal sørge for sikkerheden

Ny tekst

#### **Hvad er assertiv adfærd?**

1. Jeg er neutral, rummelig og nysgerrig.
2. Jeg tænker og viser: Du får ret og jeg får fred.
3. Jeg tager hensyn konflikten konfliktdimension.
4. Jeg angriber, fordi jeg har ansvaret for sikkerheden.

### Eksempel 2

Også denne opgave er afsluttet med et spørgsmålstegn uden at være formuleret som et spørgsmål.

Oprindelig tekst

#### **Ved modtagelse af mistænkelig post, bør du som sikkerhedsreceptionist?**

1. Hurtigst muligt få alle ud af huset
2. Forholde dig til sikkerhedsproceduren
3. Kontakte politiets bombeenhed
4. Sørge for alle ved, der kan være tale om en bombe

Forslag til ny tekst

#### **Hvad bør sikkerhedsreceptionisten gøre ved modtagelse af mistænkelig post?**

1. Hurtigst muligt få alle ud af huset.
2. Forholde sig til sikkerhedsproceduren.
3. Kontakte politiets bombeenhed.
4. Sørge for, at alle ved, der kan være tale om en bombe.

## BRUG SAMME ORD OG STAVEMÅDER

Det gør en tekst lettere at forstå, hvis der er brugt samme ord for samme ting gennem hele prøven. I eksemplet her står der gennem prøven henholdsvis *vagtfunktionær* eller *vagt*. Overvej hvilket af ordene, der skal bruges. Hvis det er hip som hap, så vælg det korteste ord.

Oprindelig tekst (to forskellige opgaver i samme prøve)

**I forbindelse med en anholdelse, hvad bør **vagten** altid overveje inden anvendelse af magt?**

**Har en **vagtfunktionær** altid pligt til at udøve nødværge for at hjælpe andre?**

Ny tekst.

**Hvad bør **vagten** altid overveje inden brug af magt i forbindelse med en anholdelse?**

**Har en **vagt** altid pligt til at udøve nødværge for at hjælpe andre?**

## BRUG TEGNSÆTNING KONSEKVENT

Konsekvent tegnsætning støtter læsningen.

I multiple choice prøver med ét spørgsmål og fire svarmuligheder anbefales det, at spørgsmål afsluttes med et spørgsmålstegn, og svarmuligheder skrives med stort begyndelsesbogstav og afsluttes med punktum. Det kan også gøres på andre måde, men det er vigtigt, at det gøres på samme måde i hele prøven. I eksemplet nedenfor skiller svarmulighed D sig fx ud, fordi er sat komma efter *Nej* i stedet for punktum, som i de øvrige svar.

Oprindelig tekst

**På et gerningssted vælger vagten at gå ind. Er det en korrekt handling?**

A: Ja. Vagten skal altid gå ind på et gerningssted

B: Ja. Når det udelukkende handler om, at vagten sikrer spor

C: Ja. Når det udelukkende handler om, at vagten sikrer kundens værdier

D: Nej, som hovedregel må vagten ikke gå ind på et gerningssted

Ny tekst

**Må vagten gå ind på et gerningssted?**

A: Ja, vagten skal altid gå ind på et gerningssted.

B: Ja, når det alene handler om, at vagten sikrer spor.

C: Ja, når det alene handler om, at vagten sikrer kundens værdier.

D: Nej, som hovedregel må vagten ikke gå ind på et gerningssted.

## FOKUSPUNKTER PÅ SÆTNINGSNIVEAU

### SØRG FOR KLAR SAMMENHÆNG MELLEM SPØRGSMÅL OG SVARMULIGHEDER

Der skal være direkte og tydelig sammenhæng mellem spørgsmålet og svarmulighederne. I eksemplet her bliver der spurgt til adfærd, mens alle svarmuligheder handler om reaktion.

Oprindelige tekst

#### **Ved voldsomme hændelser vil en sikkerhedsmæssig forsvarlig adfærd fra vagtens side være?**

1. Reagere ud fra vagtens viden om korrekt radiokommunikation
2. Reagere ud fra vagtens viden om brug af korrekt slukningsudstyr
3. Reagere ud fra vagtens viden om brug af beredskabsplan/forholdsordre
4. Reagere ud fra vagtens viden om korrekt anvendelse af sikkerhedsudstyr

Ny tekst

#### **På hvilken baggrund bør vagten reagere ved voldsomme hændelser?**

1. Sin viden om korrekt radiokommunikation.
2. Sin viden om brug af korrekt slukningsudstyr.
3. Sin viden om brug af beredskabsplan/forholdsordre.
4. Sin viden om korrekt anvendelse af sikkerhedsudstyr.

Usikre læsere vil ofte vælge den svarmulighed, de synes, ser sværest ud. Svarmulighederne bør derfor være nogenlunde ensartede mht. længde og sprogvag. I eksemplet nedenfor skiller svarmulighed D (det rigtige svar) sig ud, ved at være det længste. Overvej derfor at gøre svarmulighedernes længde mere ens.

Oprindelig tekst

#### **Hvilken form for kniv må som udgangspunkt gerne bæres eller besiddes på offentligt tilgængelige steder?**

- A. Alle former for knive, såfremt ejer har tilladelse fra politiet til at erhverve, besidde, bære eller anvende den pågældende kniv
- B. Kun foldeknive med todelt skæfte, hvis klinge kan foldes ud ved brug af én hånd (butterflyknive).
- C. Kun foldekniv med en klinge på højst 7 cm, der ikke kan fastlåses i udfoldet position
- D. Ingen form for kniv må bæres eller besiddes her, medmindre det sker som led i erhvervsudøvelse eller til brug ved jagt, lystfiskeri, sportsudøvelse eller har et andet lignende anerkendelsesværdigt formål.

Ny tekst

#### **Hvilke knive må man bære på offentligt tilgængelige steder?**

- A. Alle former for knive, når ejer har tilladelse fra politiet til at besidde og anvende kniven.
- B. Kun foldeknive med todelt skæfte, hvis klinge kan foldes ud ved brug af én hånd.
- C. Kun foldekniv med en klinge på højst 7 cm, der ikke kan fastlåses i udfoldet position.
- D. Ingen knive, medmindre ejeren bruger den til sit erhverv eller et andet godkendt formål.



## UNDGÅ OVERFLØDIGE ORD

Lange sætninger med mange ord er svære at læse, fordi man skal holde fast i de mange informationer i sætningen. Det er derfor en god idè at luge ud i overflødige ord. I eksemplet her står der i de tre forkerte svarmuligheder *jf. straffelovens §13*, men ikke i det rigtige svar. Overvej om ordene er med til at forvirre eller støtte læseren.

Oprindelige tekst (rigtigt svar er markeret med fed)

### **Har en vagtfunktionær altid pligt til at udøve nødværge for at hjælpe andre?**

A: Ja, jf. straffelovens § 13 skal vagtfunktionæren udøve nødværge, hvis han bliver bedt om det af tilskuere

B: Ja, jf. straffelovens § 13 har en vagtfunktionær altid pligt til at udøve nødværge for at beskytte en person, der bliver overfaldet

C: Ja, jf. straffeloven skal vagtfunktionæren i forbindelse med et biltyveri, hjælpe bilejeren med at eftersætte biltyvene

**D: Ja, men kun hvis vagtfunktionærens egen sikkerhed ikke tilsidesættes**

Ny tekst (rigtigt svar er markeret med fed)

### **Har en vagt altid pligt til at udøve nødværge for at hjælpe andre?**

A: Ja, men kun hvis vagten bliver bedt om det af tilskuere.

B: Ja, men kun for at beskytte en person, der bliver overfaldet.

C: Ja, men kun for at hjælpe bilejeren med at eftersætte biltyve ved biltyveri.

**D: Ja, men kun hvis vagtens egen sikkerhed ikke tilsidesættes.**

## STIL ENTYDIGE OG KLARE SPØRGSMÅL

Prøvens spørgsmål bør stå så klart som muligt uden for mange fyldord eller gummiord. I spørgsmålet nedenfor er der flere ord, der kan skabe usikkerhed. Hvad betyder fx **som udgangspunkt** i denne sammenhæng? Og er det vigtigt, at der både står **bæres** og **besiddes**?

Oprindelig tekst

**Hvilken form for kniv må som udgangspunkt gerne bæres eller besiddes på offentligt tilgængelige steder?**

Ny tekst

**Hvilke knive må man bære på offentligt tilgængelige steder?**

## SKRIV AKTIVT

Ved passiv sprogbrug (s-formen) kan man ikke læse, hvem der handler og sproget bliver stift, formelt og sværere at gennemskue. I eksemplet nedenfor skal man gætte, hvem der anvender magt. Er det en forbipasserende, politiet eller vagten? Teksten bliver lettere at læse, hvis man skriver aktivt, så det er mere tydeligt, hvem der gør hvad.

Oprindelig tekst

**Hvad skal vagten være opmærksom på hvis der anvendes magtanvendelse mod en psykisk syg?**

Ny tekst

**Hvad skal vagten være opmærksom på, hvis han/hun anvender magt mod en psykisk syg person?**

## UNDGÅ INDSKUDTE OG LANGE SÆTNINGER

Indskudte sætninger gør ofte en sætning mere knudret end nødvendigt. Det hjælper at opløse sætningen, så der er færre oplysninger i hver sætning.

Oprindelig tekst (rigtigt svar er markeret med fed)

**Hvad er den traditionelle definition af begrebet service?**

- A. Service er at være hurtig, overfladisk, reserveret og give en udtryksløs betjening
- B. Service er at være venlig, imødekommende, høflig og give en smilende betjening**
- C. Service er at give kunderne netop det, der er tilstrækkeligt. Kunderne værdsætter typisk ikke, at virksomheder går den "ekstra mil" ved at tage sig af deres behov
- D. Service er at omgå reglerne, hvis vagten kender kunden. Sikkerhed er ofte ret besværligt, så det kan være på sin plads at tilsidesætte sikkerheden

Ny tekst

**Hvordan defineres god service?**

- A. At være hurtig, overfladisk, reserveret og give en udtryksløs betjening.
- B. At være venlig, imødekommende, høflig og give en smilende betjening.
- C. At give kunderne netop det, der er tilstrækkeligt.
- D. At omgå reglerne, hvis vagten kender kunden.

## FOKUSPUNKTER PÅ ORDNIVEAU

### STAV KORREKT

Nogle stavefejl har større betydning end andre. Der er nogle, der tydeligvis er slåfejl, og så er der andre, der er forkert stavet ifølge retskrivningsregler, fx max. (skrives maks.), men som typisk ikke medfører misforståelser.

Andre stavefejl forstyrrer læsningen, fx når der i eksemplet nedenfor står **at omgås** i stedet for **at omgå**. Sådanne fejl bør selvfølgelig rettes.

Oprindelig tekst

D. Service er **at omgås** reglerne, hvis vagten kender kunden.

Ny tekst

D. Service er **at omgå** reglerne, når vagten kender kunden.

### BRUG ALMINDELIGE ORD

Der er en tendens til at bruge fremmedord og mere abstrakte begreber i undervisningsmaterialer – og dermed i prøver – men det gør teksten og/eller prøven vanskeligere at forstå.

I en fagtekst eller faglig prøve er fagudtryk og fremmedord ofte en nødvendighed, men brug helt almindelige ord, hvor det er muligt. Ord som *antræffer* og *afsøgning* er ikke almindelige i de flestes ordforråd og bør derfor omskrives.

Oprindelig tekst

**På et gerningssted **antræffer** vagten vidner. Det er vagtens vigtigste opgave at:**

- A: Sikre vidner som første mand på stedet
- B: Bede vidnerne om at forlade gerningsstedet, så spor sikres
- C: Bede vidnerne om selv at henvende sig til politiet med deres viden
- D: Bede vidnerne om at gå med ind på gerningsstedet under **afsøgning** af stedet

Ny tekst

**Hvad skal vagten gøre, hvis han/hun **møder** vidner på et gerningssted?**

- A: Sikre vidner som første mand på stedet.
- B: Bede vidnerne om at forlade gerningsstedet, så sporene sikres.
- C: Fortælle vidnerne, at de skal henvende sig til politiet med deres viden.
- D: Tage vidnerne med ind på gerningsstedet mens du **undersøger** gerningsstedet.

## SKRIV SAMMENSATTE ORD SAMMENSAT

Nogle sammensatte ord er meget lange og det er derfor fristende at dele dem, eller sætte bindestreg mellem de to dele. Nogle sammensatte ord er fagudtryk, som det er vigtigt, at prøvedeltageren kender, og derfor bør de ikke deles eller omskrives.

Eksemplet nedenfor er det eneste, der fundet i de gennemgåede prøver, så det er ikke noget, der tynger prøverne indenfor vagtservice. Men husk, at der er stor forskel på at skrive *bedstemor boller* og *bedstemorboller*, og at det er svært at læse, hvis ikke mening og skrivemåden stemmer overens!

Oprindelig tekst. (svarmulighed)

B. Giv dig god tid til at føre **small talk** med kunden, selvom kunden ønsker at minimere kontakten

Ny tekst

A. Giv dig god tid til at **smalltalke** med kunden, selvom kunden ønsker at begrænse kontakten.

## UNDGÅ LANGE ORD

Lange ord er ofte sværere at læse end kortere ord. Derfor er det en fordel at opløse lange ord i mindre dele, hvis det kan lade sig gøre. Ordet *straffelovsovertrædelse* bliver noget lettere at læse hvis det omskrives, som i eksemplet nedenfor.

Oprindelig tekst. (svarmulighed))

B. Jeg skal altid være opmærksom på angrebets farlighed, om angriberen er under 15 år, og om der er tale om en **straffelovsovertrædelse**.

Ny tekst

A. Jeg skal altid være opmærksom på, hvor farligt angrebet er, om angriberen er under 15 år, og om **straffeloven bliver overtrådt**.